

460753-2026 - Konkursas

Nyderlandai – IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken
OJ S 127/2026 06/07/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Gemeente Utrecht

E. paštas: inkoop@utrecht.nl

Pirkėjo teisinė forma: Regioninės valdžios institucija

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Aprašymas: De gemeente Utrecht wil een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluiten voor het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een SaaS-applicatie voor Workforce Management van het Klant Contact Centrum (KCC) en Burgerzaken. In lijn met het huidige ICT-beleid van de gemeente Utrecht is gekozen voor de uitvraag van een SaaS-applicatie. Met deze roosterapplicatie worden de medewerkers ingeroosterd en wordt de bezetting gemanaged (traffic control). Gebruikers WFM-applicatie De WFM applicatie ondersteunt naar verwachting circa 250 ingeroosterde medewerkers, verdeeld over KCC en Burgerzaken. Daarnaast maken circa 10 planners/forecasters/trafficers gebruik van de WFM applicatie voor forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing en rapportage. De applicatie wordt beheerd door ongeveer 5 functioneel beheerders. Ook 15 leidinggevend en coördinatoren maken gebruik van de beschikbare functionaliteiten, waaronder medewerkersselfservice. De genoemde aantallen en kenmerken zijn indicatief en hebben tot doel Inschrijvers inzicht te geven in de schaal en complexiteit van de Opdracht. Inkoopvolume De omvang van de Opdracht wordt geschat op € 750.000,- (exclusief BTW). Dit betreft de omvang bij een looptijd van tien (10) jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse (licentie)kosten voor gebruik en onderhoud en een fictieve post voor aanvullende dienstverlening op basis van de opgegeven uurtarieven en opleidingen. Let op: het genoemde bedrag vormt slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. De Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen.

Procedūros identifikatorius: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Vidaus identifikatorius: 2025PBZ862

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Utrecht (NL350)

Šalis: Nyderlandai

Papildoma informacija: Utrecht

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 750 000,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

Pavadinimas: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Aprašymas: De gemeente Utrecht wil een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluiten voor het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een SaaS-applicatie voor Workforce Management van het Klant Contact Centrum (KCC) en Burgerzaken. In lijn met het huidige ICT-beleid van de gemeente Utrecht is gekozen voor de uitvraag van een SaaS-applicatie. Met deze roosterapplicatie worden de medewerkers ingeroosterd en wordt de bezetting gemanaged (traffic control). Gebruikers WFM-applicatie De WFM applicatie ondersteunt naar verwachting circa 250 ingeroosterde medewerkers, verdeeld over KCC en Burgerzaken. Daarnaast maken circa 10 planners/forecasters/trafficers gebruik van de WFM applicatie voor forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing en rapportage. De applicatie wordt beheerd door ongeveer 5 functioneel beheerders. Ook 15 leidinggevend en coördinatoren maken gebruik van de beschikbare functionaliteiten, waaronder medewerkersselfservice. De genoemde aantallen en kenmerken zijn indicatief en hebben tot doel Inschrijvers inzicht te geven in de schaal en complexiteit van de Opdracht. Inkoopvolume De omvang van de Opdracht wordt geschat op € 750.000,- (exclusief BTW). Dit betreft de omvang bij een looptijd van tien (10) jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse (licentie)kosten voor gebruik en onderhoud en een fictieve post voor aanvullende dienstverlening op basis van de opgegeven uurtarieven en opleidingen. Let op: het genoemde bedrag vormt slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. De Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen.

Vidaus identifikatorius: 1

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Utrecht (NL350)

Šalis: Nyderlandai

Papildoma informacija: Utrecht

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 120 Mėnesiai

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 6

Kitos informacijos apie atnaujinimą: De initiële Overeenkomst die met de Opdrachtnemer wordt gesloten, heeft een looptijd van vier (4) jaar. Deze Overeenkomst kan door de Opdrachtgever, onder gelijkblijvende voorwaarden en conform de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012, eenzijdig worden verlengd voor periodes van telkens één (1) jaar, met een maximum van zes (6) verlengingsopties.

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 750 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Nebūtina nurodyti

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Pavadinimas: Prijs

Aprašymas: Prijs

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 30

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Kwaliteit

Aprašymas: Kwaliteit

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 70

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Papildomos informacijos prašymo terminas: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: nyderlandų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 3 Mėnesiai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Gemeente Utrecht

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Gemeente Utrecht

Registracijos numeris: 71663234

Pašto adresas: Stadsplateau 1

Miestas: UTRECHT

Pašto kodas: 3521 AZ

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Utrecht (NL350)

Šalis: Nyderlandai

Ryšių centras: William Besseling

E. paštas: inkoop@utrecht.nl

Telefono numeris: +31 302860000

Interneto adresas: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

Pirkėjo profilis: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/>

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Miestas: Utrecht

Pašto kodas: 3521AZ

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Utrecht (NL350)

Šalis: Nyderlandai

E. paštas: inkoop@utrecht.nl

Interneto adresas: <http://www.tenderned.nl>

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Gemeente Utrecht

Miestas: Utrecht

Pašto kodas: 3521AZ

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Utrecht (NL350)

Šalis: Nyderlandai

E. paštas: inkoop@utrecht.nl

Interneto adresas: <http://www.tenderned.nl>

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Rechtbank Midden-Nederland

Pašto adresas: Postbus 16005

Miestas: UTRECHT

Pašto kodas: 3500 DA

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Utrecht (NL350)

Šalis: Nyderlandai

Ryšių centras: Rechtbank Midden-Nederland

E. paštas: midden-nederland@rechtspraak.nl

Interneto adresas: <http://www.rechtspraak.nl>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: nyderlandų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 460753-2026

OL S numeris: 127/2026

Paskelbimo data: 06/07/2026